

服务需求

1. 项目背景

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实新发展理念，以提升特殊困难群众获得感、幸福感、安全感为出发点和落脚点，强化党建引领，落实属地责任，以居家为基础、社区为依托、机构为补充，全面推行特殊困难群体探视巡访专业照料服务，推动部门联动、社会参与。围绕分层分类社会救助体系建设，统筹各项救助政策、帮扶项目等资源，前移社会救助兜底保障关口，完善主动发现救助帮扶机制，确保不发生冲击道德底线事件，推动关爱网络基本建立、能力有效提升、机制不断健全，满足困难群众社会救助需求。

2. 服务对象

上栗镇分散供养特困自理人员（约250人）。

3. 服务内容

根据《江西省民政厅关于印发江西省分散供养特困人员照料服务指引的通知》（赣民发〔2020〕1号），《关于印发上栗县分散供养特困人员探视照护工作实施方案》栗民字〔2025〕23号文件要求，结合工作实际，主要包括以下内容：

（1）实体探视服务：为分散供养特困自理人员，每月提供一次上门巡访服务，内容包括“一问二看三查四服务”，“一问”详细询问具体需求；“二看”为看政策落实情况，看精神面貌；“三查”为查饮食安全、查用电安全、查居住环境；“四服务”为理发服务、生活整理服务、安全知识宣讲服务、精神慰藉服务。

（2）线上问候服务：为分散供养特困自理人员，根据对象实际需要，每月提供不少于2次的电话或视频连线等方式的巡访问候，服务对象无联系方式的，通过邻居/亲属/村干部进行电话了解，掌握他们的具体需求，了解他们的身体状况，及时将信息反馈给村委，并每月汇总报民政所。

附件1：《分散供养特困自理人员探视巡访照料服务参考清单》

服务基本标准		针对分散供养特困自理人员：每月两次电话慰问，每月一次上门照料服务。
基础服务		
序号	服务项目	服务内容
1	一问二看 三查	询问服务对象的迫切需求与困难
		看政策落实情况、看身体精神状况

		查饮食安全及日常生活物资储备情况、查用电安全、查居住环境
2	需求反馈	将服务对象提出的超出自身职责范围的需求及时反馈民政部门
3	建立档案	为每位服务对象建立电子档案，记录更新其基本情况及服务情况
4	动态摸排	重点摸排基本生活存在困难的家庭，及时上报民政部门，确保符合条件的困难群众及时纳入保障
5	政策宣传	向服务对象普及救助常识，宣传救助法规政策、救助渠道等
6	精神慰藉	主动关怀服务对象，表达关心关爱
7	安全呼叫	担当服务对象紧急事件第一联络人
个性化定制服务（按需开展）		
序号	服务项目	服务内容（可根据情况自由组合）
8	政策咨询	解答服务对象政策疑问，向服务对象解释说明相关救助政策，为有需要的服务对象协助申请及填写相关材料。
9	生活照料	个人清洁照护、起居照护、排泄照护、体位转移、穿脱衣物、睡眠照护等
10	清洁卫生	帮助服务对象进行居室内的清洁，常用物品的清洁，以及衣服、被褥等物品清洗
11	膳食服务	制定食谱、制作膳食、进食照护
12	委托服务	协助行动不便的人员缴纳生活费用，代买生活用品和食品、接人送物、陪同出行等
13	助医服务	预约挂号、陪医就诊、代预约专家
14	健康关爱	提供就医用药提醒及指导
15	陪伴服务	为有需要的服务对象如独居高龄老人，提供日常陪伴、聊天
16	心理支持	提供情绪疏导、心理支持、精神干预、节日关怀、协助诊疗服务
17	专业支持	发挥社会工作专业优势，为服务对象提供专业精准服务

4. 服务要求

(1) 承接方具有探视巡访信息管理系统平台，系统上需保存上门访视的影像、照片等原始材料供采购人查验。巡访期间发现异常应及时通知采购人有关人员，并根据实际情况采取必要应急处置措施。考核评估由采购人安排工作人员在次月月初对成交供应商上个月服务进行考核评估。

具体考核方法：随机抽取不低于2%的服务对象，通过查看服务记录或成交供应商提供服务记录的纸质资料，查看成交供应商是否按合同约定的服务内容履约。同时，采取电话或上户访问的方式听取所抽查服务对象对成交供应商服务的评价是否满意。

(2) 承接方提供探视巡访、协助照护、探访关爱服务，应当按照尽心尽责，真诚沟通，态度友好，服务到位，服务全面，服务满意的标准提供服务。不得出现虐待或变相虐待服务对象，不得走过场不办事。

(3) 承接方使用的探视巡访信息系统需保证对象的个人信息安全。